



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

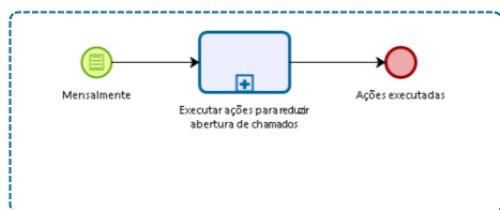
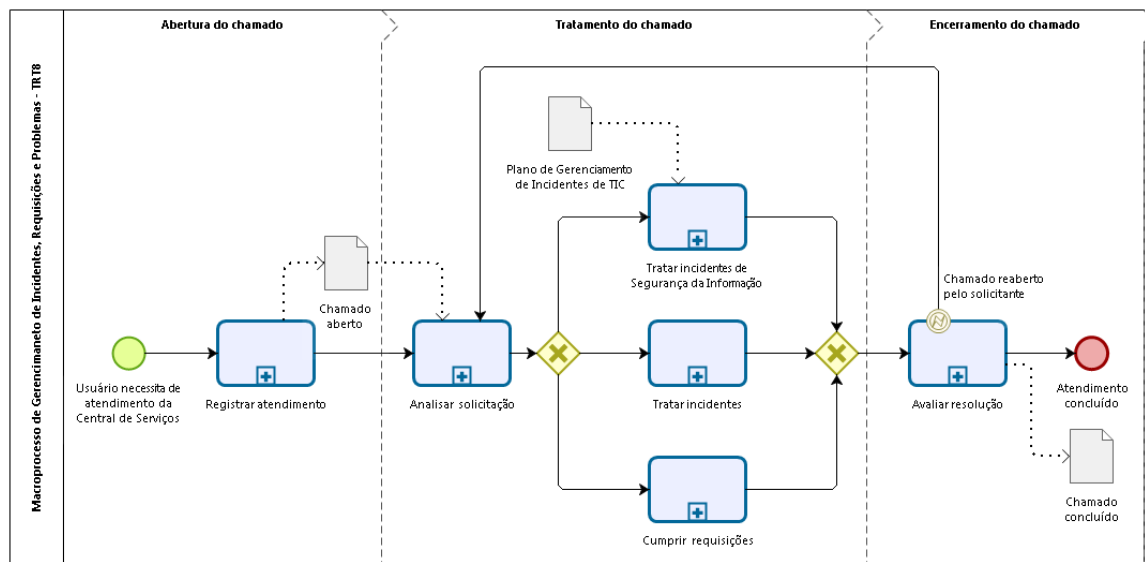
Central de Serviços

Processo de Gerenciamento de Incidentes
Processo de Gerenciamento de Requisições
Processo de Gerenciamento de Problemas

Versão 1.3 - Novembro de 2021



1. Macroprocesso da Central de Serviços



Prevenir abertura de chamados





Versão: 1.3

Autor: Thiago Araújo

Primeira revisão do Macroprocesso da Central de Serviços que inclui os processos de incidentes, requisições e problemas.

Macroprocesso de Gerenciamento de Incidentes, Requisições e Problemas - TRT8

O propósito da central de serviços é prover um ponto único de contato para todos os usuários da área de TI para tratamento dos incidentes e requisições de serviço, registrando e gerenciando todos os eventos por meio de ferramentas de softwares especializadas.

A central de serviços é aplicável a TODAS as solicitações de serviços de TI que são prestados pela área de TI do TRT8.

Definição e Abreviações

- **Base de conhecimento** – um banco de dados lógico contendo dados e informações usadas pelo SGCS (Sistema de Gerenciamento de Conhecimento de Serviço);
- **RdM** – Requisição de Mudança;

Regras Gerais

- Todo e qualquer incidente ou requisição de serviço deve passar pela central de serviços;
- Registrar todos os detalhes relevantes dos incidentes/requisições de serviço, alocando os códigos de classificação e priorização;
- Resolver os incidentes/requisições de serviço quando possível;
- Manter os usuários informados do progresso de sua requisição.

Interfaces com Demais Processos

- **Gerenciar incidentes:** quando um chamado for identificado como um incidente, a central de serviços o direciona para o processo de gerenciamento de incidentes;
- **Cumprimento de requisições:** quando um chamado for identificado como uma solicitação de determinado serviço prestado pela TI, a central de serviços o direciona para o processo cumprimento de requisição.



Papéis e Responsabilidades

O Anexo I apresenta a matriz de responsabilidades – ou matriz RACI – para a função central de serviços. O objetivo dessa matriz é estabelecer e formalizar os papéis e responsabilidades para os participantes envolvidos em determinado processo ou atividade.

As responsabilidades são definidas na matriz pelo uso das letras R, A, C e/ou I no cruzamento entre a atividade e o papel responsável, significando:

- R – Responsibility (responsabilidade): responsável pela execução da atividade;
- A – Accountability (responsabilidade final): responsável por prestar contas do resultado final da atividade;
- C – Consulted (consultado): deve ser consultado durante a execução da atividade;
- I – Informed (informado): é informado sobre a execução da atividade.

Os papéis também são aqueles definidos nos subprocessos, adicionando-se o gerente da central de serviços. Segue a definição de cada papel contido na matriz RACI:

- Gerente da central de serviços - Gerenciar a central de serviços de acordo com o que foi estabelecido pela alta direção.
- Supervisor da central de serviços - Apoiar e acompanhar a operação conforme acordado com o gerente da central de serviços.
- Coordenador do grupo solucionador - Apoiar e acompanhar a operação conforme acordado nos níveis de serviços operacionais.
- Grupo solucionador - Manter a central de serviços informada sobre a sua atuação em chamados (incidentes e requisições) e apoiar a central, quando solicitado.
- Analista da central de serviços - Atuar como ponto único de contato entre os usuários e a TI, recebendo e registrando solicitações e mantendo o usuário informado sobre o andamento de seus chamados, até a sua resolução.
- Solicitante - Solicitar atendimento ou informar uma falha no serviço.

Entradas

- Chamados;
- Eventos;
- Solicitações.

Saídas

- Incidentes;
- Requisições de serviços;
- RdMs;
- Problemas.



Observações

O fluxo dos subprocessos foi modelado na notação BPMN, constam os símbolos utilizados na modelagem e seus significados.

Registrar atendimento

Registrar Atendimento - Processo de Registro de Chamado - TRT8

Objetivo

Solicitar formalmente um atendimento da Central de Serviços.

Detalhamento

Para solicitar ou informar a falha de um serviço, o usuário deve entrar em contato com a central de serviços por telefone, e-mail ou pelo portal da central de serviços <http://centraldeservicos.trt8.jus.br>.

Para alguns casos, o usuário terá à sua disposição um script de auto atendimento com soluções que podem ser aplicadas para resolver sua solicitação sem a necessidade de abertura de um chamado.

Responsável

Usuário afetado pelo incidente ou requisitante

Analisar solicitação

Analisar Solicitação - Processo Analisar Solicitação

Objetivo

Analisar o chamado recebido e garantir que este esteja classificado corretamente e possua detalhes suficientes para seu tratamento.

Detalhamento

O analista da Central de Serviços deve:

- Analisar as informações transmitidas e, se necessário, solicitar informações complementares (ex.: mensagem de erro, equipamento inoperante ou não);
- Consultar no Assyst se há registro de um incidente ou requisição de serviço para a mesma solicitação.



Responsável

Analista da Central de Serviços

Tratar incidentes

Tratar Chamado na Central de Serviços - Processo Tratar Chamado na Central de Serviços - TRT8

Objetivo

Restaurar a operação normal do serviço o mais breve possível, minimizando o impacto adverso nas operações de negócio, garantindo os níveis acordados de qualidade de serviço.

Responsável

- Analista da Central de Serviços
- Analista de Primeiro Nível
- Analista de Segundo Nível

Cumprir requisições

Tratar Chamado na Central de Serviços - Processo Tratar Chamado na Central de Serviços - TRT8

Objetivo

Executar as ações necessárias para cumprir o que foi solicitado no chamado.

Se a solicitação do usuário trata-se de um chamado referente a uma requisição de serviço, o fluxo segue para o subprocesso cumprir requisições.

Responsável

- Analista da Central de Serviços
- Analista de Primeiro Nível
- Analista de Segundo Nível

Avaliar resolução

Avaliar Resolução - Processo Avaliar Resolução - TRT8

Objetivo

Validar se a solicitação foi atendida de maneira satisfatória.



Detalhamento

O Solicitante deve avaliar se a sua solicitação foi de fato resolvida, registrando essa informação no Assyst. No caso de não ter sido resolvida, o usuário deve informar à Central de Serviços quais pontos não foram atendidos.

O chamado fica disponível para reabertura por um prazo máximo de 2 (dois) dias a partir de sua resolução. Se neste prazo o Solicitante não registrar sua avaliação acerca da solução, o chamado será encaminhado automaticamente concluído.

Responsável

Usuário afetado pelo incidente ou requisitante

Tratar incidentes de Segurança da Informação

Tratar Chamado na Central de Serviços - Processo Tratar Chamado na Central de Serviços - TRT8

Objetivo

Tratar incidentes referentes à Segurança da Informação, como - por exemplo - indício de fraude, sabotagem, espionagem, desvio, falha ou evento indesejado ou inesperado que tenha probabilidade de comprometer ou ameaçar a segurança da informação.

Detalhamento

São exemplos de incidentes em Segurança da Informação: furto de equipamentos que contenham informações corporativas, vazamento de informações não públicas, e-mails enviados sem autorização do remetente, etc.

Responsável

Equipe de Resposta a Incidentes de Segurança da Informação

Plano de Gerenciamento de Incidentes de TIC

Artefato que documenta procedimentos e informações necessárias para que o Tribunal possa gerenciar e responder de forma eficiente aos incidentes relacionados à Segurança da Informação tendo por escopo os serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT8.

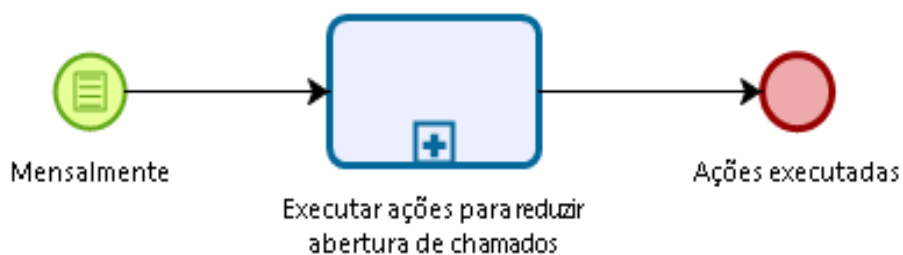
Este plano deve ser ativado sempre que ocorrer um incidente que atinja os serviços essenciais mantidos pela SETIN, comprometendo a disponibilidade, confidencialidade e a integridade da informação.



Anexo

Portaria 143/2018 - Define o Plano de Gerenciamento de Incidentes de TIC

- a. Processo principal
- b. Prevenir abertura de chamados

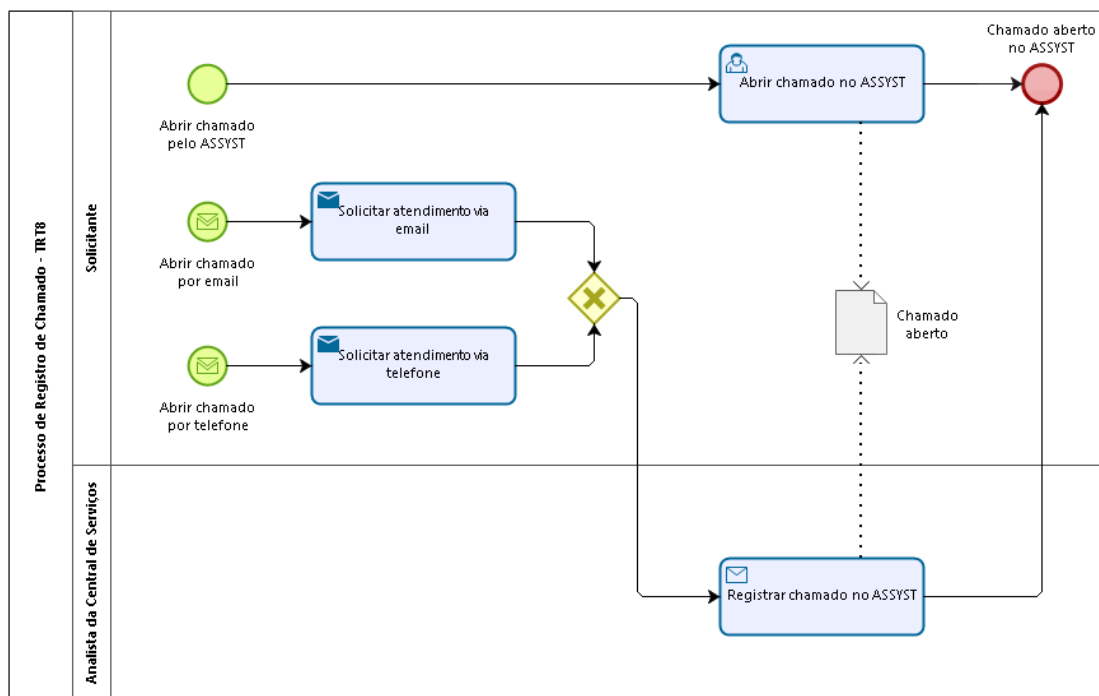


Executar ações para reduzir abertura de chamados

Prevenir abertura de chamados - Processo de Prevenir Abertura de Chamados - TRT8



2. Registrar Atendimento



Processo de Registro de Chamado - TRT8

Solicitar atendimento via email

Objetivo

Registrar a solicitação através do email centraldeservicos@trt8.jus.br

Detalhamento

Os chamados recebidos por e-mail são analisados e uma instância de chamado é criada no assyst para tratamento do mesmo.

Solicitar atendimento via telefone



Registrar a solicitação através do telefone (91) 4008-7144.

 **Registrar chamado no ASSYST**

Objetivo

Registrar formalmente a solicitação do cliente através da criação de um chamado no ASSYST.

Detalhamento

Durante a execução da atividade:

O executor deve consultar os dados cadastrais do usuário no ASSYST e atualizá-los, se houver modificações.

Para o atendimento a um usuário não cadastrado, um novo cadastro deverá ser efetuado.

 **Abrir chamado no ASSYST**

Registrar a solicitação no ASSYST.

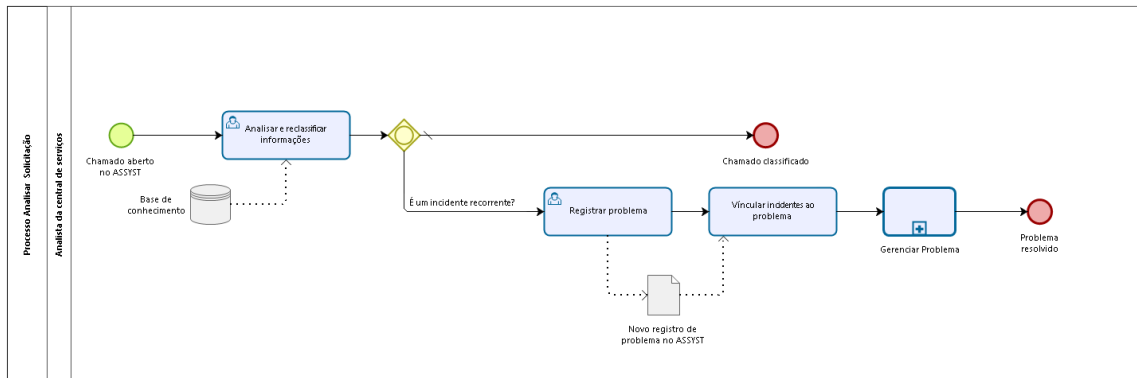
Detalhamento

Para solicitar ou informar a falha de um serviço, o usuário deve entrar em contato com a central de serviços por telefone, e-mail ou pelo portal da central de serviços <http://centraldeservicos.trt8.jus.br>.

Para alguns casos, o usuário terá à sua disposição um script de autoatendimento com soluções que podem ser aplicadas para resolver sua solicitação sem a necessidade de abertura de um chamado.



3. Analisar Solicitação



Powered by
bizagi
Modeler

Ao atender um usuário ou receber uma solicitação, o analista da central de serviços deve:

- 1) Analisar as informações transmitidas e, se necessário, solicitar informações complementares (ex.: mensagem de erro, equipamento inoperante ou não);
- 2) Consultar os dados cadastrais do usuário no Assyst e atualizá-los, se houver modificações. Para usuário não cadastrado, um novo cadastro deverá ser efetuado;
- 3) Consultar no Assyst se há registro de um incidente ou requisição de serviço para a mesma solicitação.

Processo Analisar Solicitação

Analisar e reclassificar informações

Garantir que o chamado está corretamente classificado e que possui as informações necessárias para seu atendimento.

Detalhamento

O Analista da Central de Serviços deve:

- Caso o chamado contenha classificações ou informações incorretas, o ajustar todas as informações do chamado.
- Caso seja identificada a falta de informações necessárias para o atendimento, solicitar as informações ao Solicitante através do ASSYST.



DataStore

Conjunto de fontes de dados que suportam o atendimento a usuários, dentre o quais se destacam:

- Informações sobre a resolução de chamados já finalizados.
- Base de conhecimento do ASSYST.
- Wiki's.

Registrar problema

Registrar formalmente um problema para tratar incidentes recorrentes.

Detalhamento

Para registrar um problema no Assyst devem ser seguidos os seguintes passos:

1) Em "Menu", selecionar 'Problema' -> 'Registrar Problema' -> 'Problema'

2) Preencher os seguintes campos:

- Usuário afetado - preencher com o nome de um dos usuários afetados pelo problema
- Descrição - detalhar o que está ocorrendo, em qual ambiente/sistema e se são situações pontuais (com usuários isolados) ou gerais (todo um departamento afetado, por exemplo)
- Categoria do serviço
- Serviço - após selecionado a categoria deve-se selecionar um serviço de uma lista dos serviços associados à categoria. Caso não haja nenhum na lista, pode ser mantido o campo em branco.
- Modelo do item (opcional) - deve-se preencher esse campo com o modelo (macro) do item de configuração, quando houver. e.g.: Impressora Lexmark MX611
- Item de configuração (opcional) - deve-se preencher com o número do IC. Caso a base de dados de IC não contenha o item, deixar o campo em branco. Deverá ser solicitado posteriormente a inclusão do mesmo na base de dados.
- Categoria do problema - tipo de problema deve ser selecionado. Os campos Impacto, Urgência e Prioridade serão preenchidos automaticamente. Caso esteja cinza, devem ser preenchidos os demais campos manualmente.
- Impacto - baseado na quantidade de usuários afetados.
- Urgência;
- Indicador de indisponibilidade - flag para indicar se o problema está relacionado a uma indisponibilidade de um serviço



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

- Grupo de serv. atribuído - nome do grupo responsável em tratar a demanda
- Usuário atribuído (opcional) - em situações em que um usuário específico deve tratar o problema.

Vincular incidentes ao problema

O problema criado e incidentes relacionados.

Descrição da atividade:

Vincular incidentes ao problema através do item 'Vínculos' e então selecionando o ícone com um sinal negativo sobre um positivo.

Na janela 'Novo grupo de evento' deve-se utilizar o botão de consulta para buscar os incidentes e posteriormente vinculá-los.

Gerenciar Problema

Gerenciar Problema - Processo de Gerenciamento de Problemas - TRT8

Objetivo

Gerenciar o ciclo de vida do problema, garantindo que a causa raiz de incidentes recorrentes será tratada.

Responsável

Equipe de Tratamento de Problemas



4. Tratar Chamado na Central de Serviços

Processo Tratar Chamado na Central de Serviços - TRT8

Investigar e diagnosticar

Diagnosticar o problema e as possíveis formas de tratamento.

Detalhamento

Deve-se buscar na Base de Conhecimento do ASSYST e na base de conhecimento da Wiki (wiki.trt8.jus.br) informações sobre como tratar o chamado.

Resolver o chamado

Aplicar a solução e executar as ações necessárias para que a solicitação seja efetivamente atendida.

Atualizar chamado com a solução aplicada

Marcar o chamado como resolvido e registrar no ASSYST e nas fontes da Base de Conhecimento como o chamado foi atendido.

Encaminhar ao Grupo Solucionador

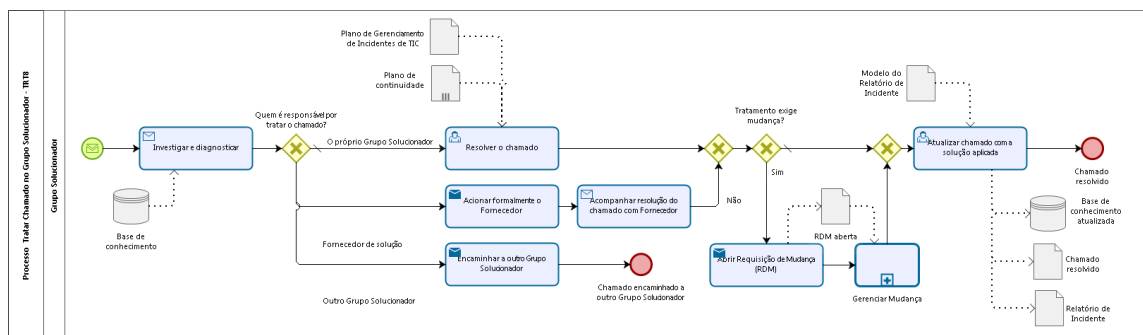
Encaminhar o chamado para o Grupo Solucionador responsável por atender o chamado.

Tratar chamado em Grupo Solucionador

Executar as ações necessárias para cumprir o que foi solicitado no chamado.



5. Tratar chamado no Grupo Solucionador



Powered by
bizagi
Monitor

Investigar e diagnosticar

Diagnosticar o problema e as possíveis formas de tratamento.

Acionar formalmente o Fornecedor

Encaminhar formalmente o chamado ao Fornecedor.

Detalhamento

A partir deste momento o relógio de ANS da Central de Serviços ficará parado e seguirá a contagem do ANS do fornecedor.

O usuário é notificado desta transição de estado do chamado.

Acompanhar resolução do chamado com Fornecedor

Acompanhar a resolução do chamado pelo fornecedor.

Resolver o chamado

Aplicar a solução e executar as ações necessárias para que a solicitação seja efetivamente atendida.



Detalhamento

Caso o incidente seja referente a uma indisponibilidade de algum serviço essencial do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região, é necessário aplicar o Plano de Continuidade específico do serviço afetado.

Abrir Requisição de Mudança (RDM)

Abrir requisição no ASSYST para cumprimento de Requisição de Mudança (RDM).

Gerenciar Mudança

Gerenciar todo o ciclo de vida da Mudança (RDM) aberta.

Atualizar chamado com a solução aplicada

Deve-se executar todas as ações necessárias para o que o chamado seja resolvido.

Detalhamento

Dentre as ações necessárias para que o chamado seja resolvido estão:

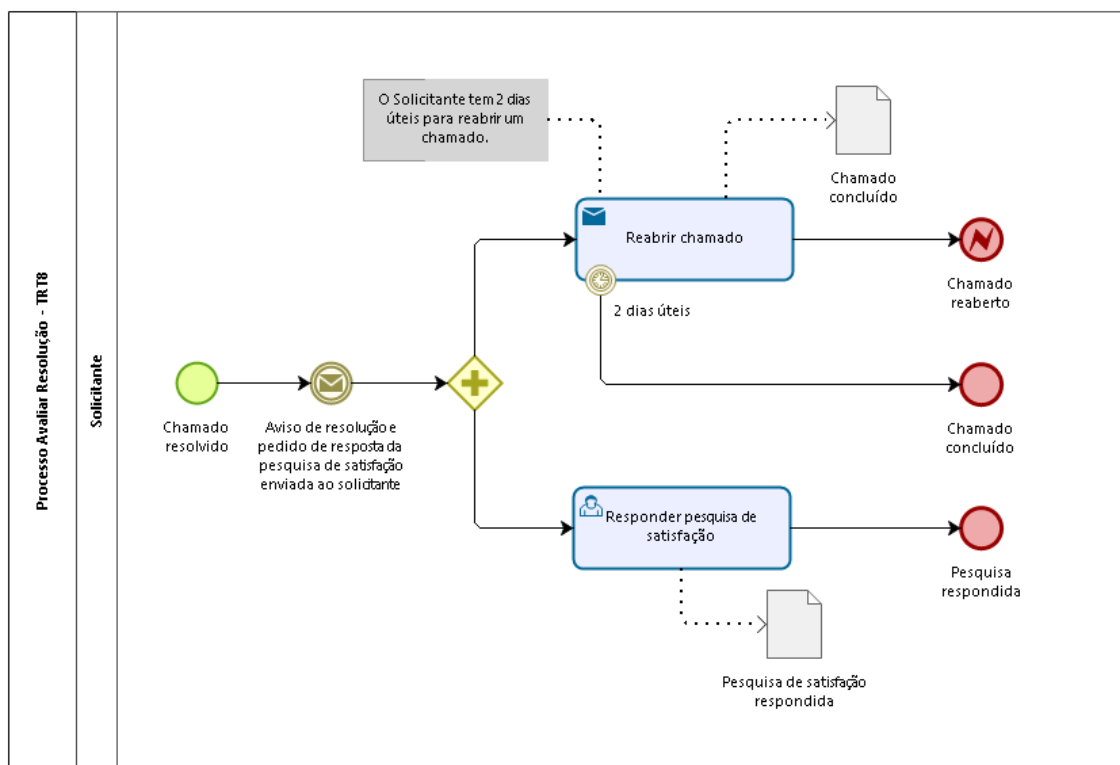
- Marcar o chamado como resolvido no ASSYST.
- Registrar nas fontes da Base de Conhecimento como o chamado foi atendido.
- Para os casos em que ocorreu Incidente de Segurança ou Indisponibilidade de Serviço Essencial de TIC, elaborar e enviar ao Diretor de TI um relatório sobre o incidente baseado no Modelo de Relatório de Incidente.

Encaminhar a outro Grupo Solucionador

Encaminhar formalmente o chamado o outro Grupo Solucionador.



6. Avaliar Resolução



Aviso de resolução e pedido de resposta da pesquisa de satisfação enviada ao solicitante

Descrição

Sempre que o chamado de um usuário for encerrado tecnicamente (resolvido), o Assyst encaminha o chamado para a fila da central de serviços destinada a realizar a validação da solução com o usuário.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

Após a implantação dos processos, haverá um período de transição em que o grupo solucionador será o responsável por:

Validar a solução com o usuário;
Registrar as informações da solução no chamado.

Nesse período, a central de serviços não realiza a atividade de validação, executando somente a atividade de fechamento do chamado.

Sempre que o chamado de um usuário não for encerrado tecnicamente (resolvido), o Assyst envia um e-mail/mensagem para o usuário solicitante, comunicando a solução adotada e solicitando sua avaliação, com foco no encerramento definitivo.

Reabrir chamado

Reabrir o chamado caso o resultado não atenda a aquilo que foi solicitado.

Detalhamento

O solicitante deve ligar na Central de Serviço e solicitar a reabertura do chamado.

Com a reabertura do chamado, o Assyst envia um comunicado ao gerente responsável (incidente ou requisição). O analista da central de serviços deve comunicar o gerente responsável, também, por telefone.

O processo segue para gerenciar incidentes ou cumprir requisição, conforme o caso

Responder pesquisa de satisfação

Obter um feedback do Solicitante em relação ao serviço prestado pela SETIN neste chamado.

Ao receber o comunicado, o usuário solicitante avalia se a sua solicitação foi de fato resolvida, registrando essa informação no Assyst. No caso de não ter sido resolvida, o usuário deve informar à central de serviços quais pontos não foram atendidos.

O usuário disporá de um prazo máximo de 2 (dois) dias para a conclusão desta atividade. Se neste prazo ele não registrar sua avaliação acerca da solução, o chamado será encaminhado automaticamente para a atividade “Realizar fechamento tácito”.



7. Gerenciar Problema

Análise do problema

Avaliar o problema e detalhar características da solicitação.

Detalhamento

Deve-se incluir todas as informações referentes à avaliação no campo "Adicionar Informação".

Implementar solução definitiva

Solucionar definitivamente inconsistência/falhas no sistema.

Detalhamento

Implementar solução, realizando mudanças e alterações necessárias.

Validar solução com usuário

Confirmar eficácia da solução implementada.

Detalhamento

Validar solução a partir de monitoramento da área afetada e também com usuários afetados.

Fechar o problema e todos os incidentes vinculados

Encerrar o problema e incidentes.

Detalhamento

Documentar no problema as ações realizadas e então encerrá-lo.

Encerrar todos os incidentes vinculados ao problema caso algum não tenha sido encerrado automaticamente pelo sistema do Assyst.

Tal ação possibilita a notificação dos usuários de forma eficiente.

Atualizar Base de Conhecimento



Documentar o problema e ações a serem realizadas em caso de reincidência de incidentes/situações semelhantes.

Detalhamento

Incluir/Atualizar entrada na Base de Conhecimentos do Assyst dentro da categoria adequada, incluindo:

mensagens de erro, capturas de tela, procedimentos para implementação da solução definitiva e da solução de contorno (quando presentes).

Repassar solução de contorno à Central de Serviços

Manter operação durante período de implementação da solução do problema.

Detalhamento

Encaminhar e-mail à Central de Serviços fornecendo a solução de contorno a fim de minimizar impactos na operação.

Padrão de E-mail (ver Guia de Comunicação em Projetos de TI)

Remetente: Grupo resolvidor

Destinatário: Central de Serviços

Título: [Número do Problema] Solução de Contorno

Corpo: A respeito do problema há a seguinte solução de contorno:

8. Prevenir abertura de chamados

Descrição

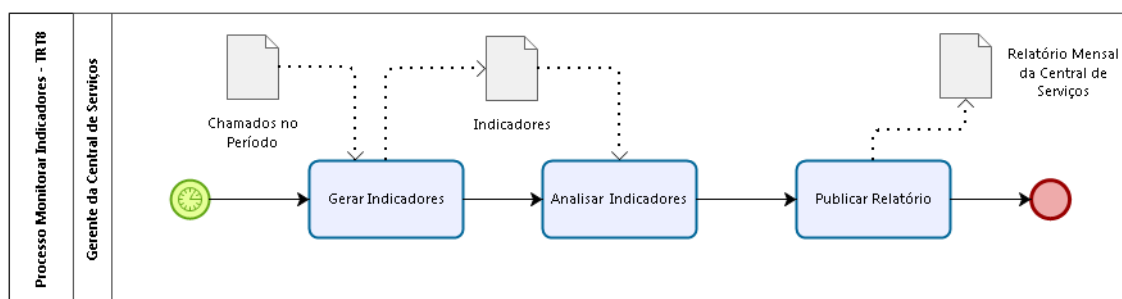
O processo de Gerenciar Catálogo de Serviços de TIC encontra-se na íntegra na página de portfólio de processos. O objetivo destes elementos é somente para explicitar a comunicação entre os processos.

Link para Portfólio de Processos

<http://govti.trt8.jus.br/processos/pages/portfolio.php>



9. Monitorar Indicadores



Powered by
bizagi
Modeler

Gerar Indicadores

A geração dos indicadores é feita em cada alteração do chamado, da sua criação até seu fechamento.

Analisar Indicadores

De posse da base de dados dos indicadores são realizadas análises para ter conhecimento do funcionamento da central de serviços e seus processos relacionados

Publicar Relatório

É emitido um relatório mensal do funcionamento da central de serviços e o mesmo é disponibilizado na intranet.

Chamados no Período



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

Os chamados contém dados que servirão de base para geração dos indicadores. Os dados necessários para os indicadores são coletados nos chamados desde a abertura até o fechamento.

10. Indicadores

Nome	Nível de satisfação dos usuários
Descrição	Analisar os níveis de satisfação dos usuários por meio de pesquisa de satisfação (em 4 graus: muito satisfeito, satisfeito, insatisfeito, muito insatisfeito)
Fonte	Assyst
Periodicidade	Mensal
Regra de Cálculo	(Quantidade de chamados resolvidos com usuário satisfeito ou muito satisfeito)/quantidade de chamados total) x 100 (Quantidade de chamados resolvidos com usuário insatisfeito/quantidade de chamados total) x 100 (Quantidade de chamados resolvidos com usuário muito insatisfeito/quantidade de chamados total) x 100
Meta	90% de satisfação, conforme PETIC.